

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI AJAIB  
DITINJAU DARI ASPEK *E SERVICE QUALITY* MENGGUNAKAN  
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *GAP  
ANALYSIS***

Studi Pada Pengguna Aplikasi Ajaib Generasi Millennial

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Magister Manajemen dari Program Studi S2 Manajemen

Disusun Oleh:

Annisa Safitri

2401211073



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2025**